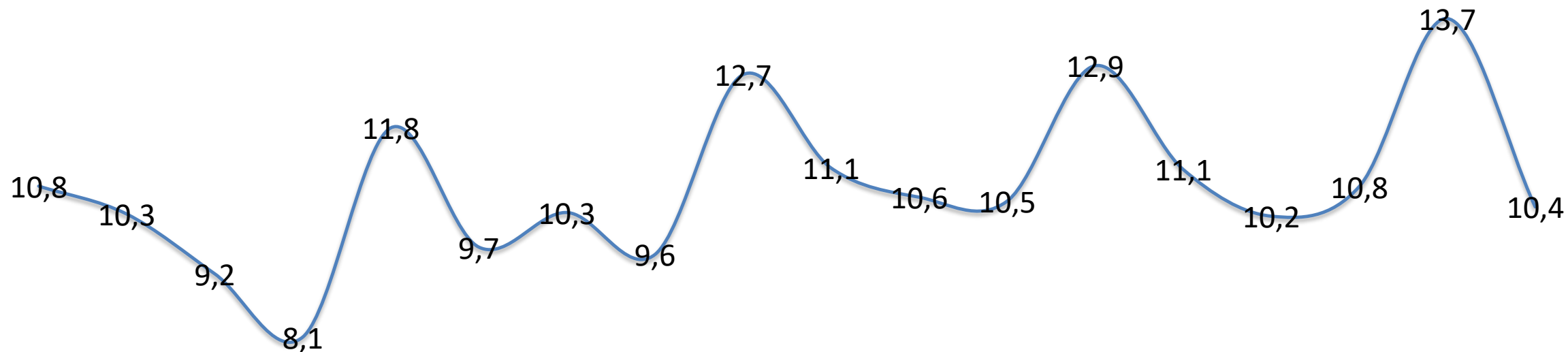




Coyuntura reciente del mercado laboral de los Call Centers en Manizales AM

Tasa de desempleo trimestres fijos 2015-2019



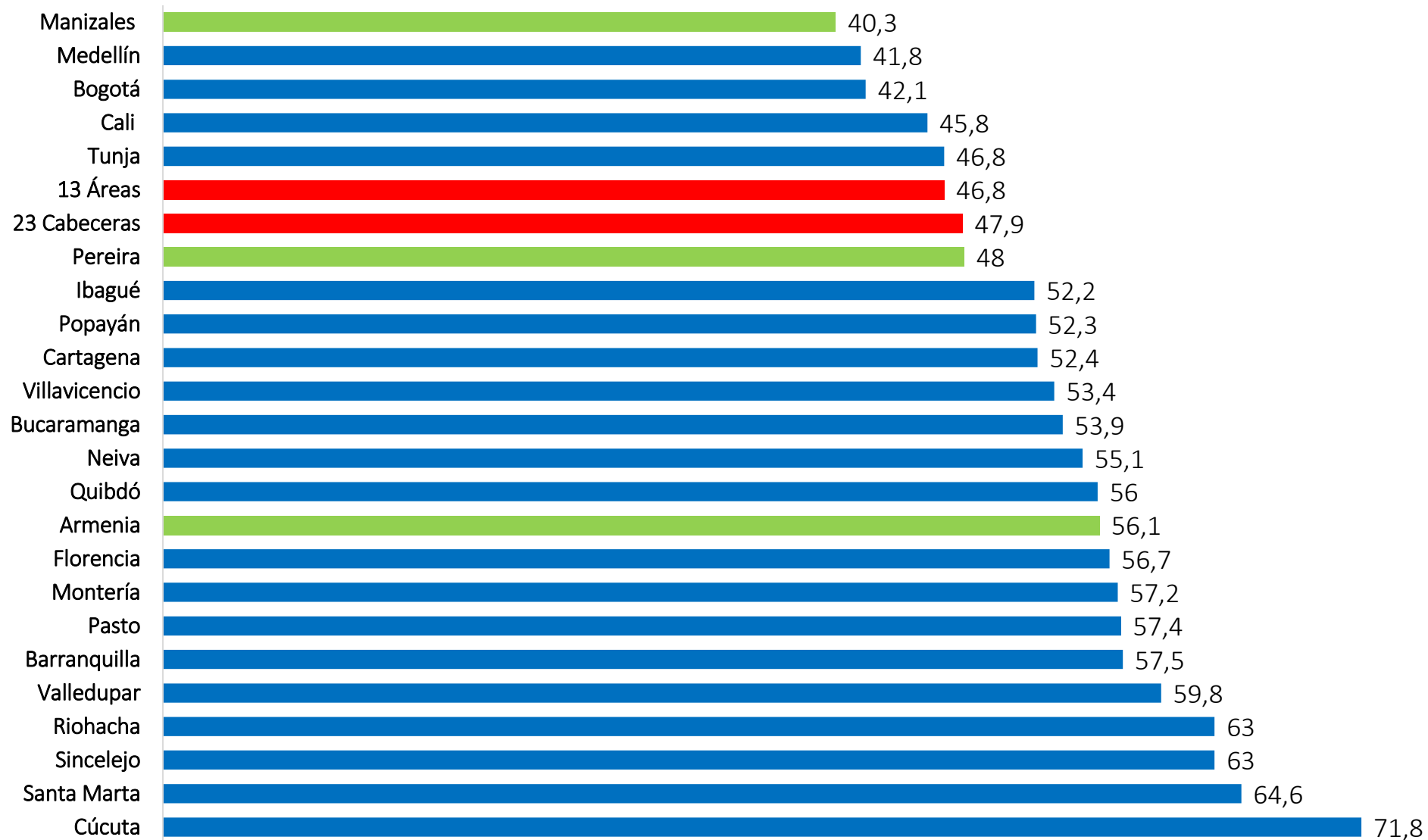
I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II
2015				2016				2017				2018				2019	

Total ocupados grandes ramas abril-junio 2018-2019

	2018	2019	Variación absoluta	Variación %	Contribución
Ocupados Manizales	191.472	191.210	-262	-0,14	
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2.416	1.887	-529	-21,90	-0,28
Explotación de Minas y Canteras	298	289	-9	-3,02	0,00
Industria manufacturera	30.904	27.355	-3.549	-11,48	-1,85
Suministro de Electricidad Gas y Agua	1.855	2.006	151	8,14	0,08
Construcción	12.933	15.915	2.982	23,05	1,56
Comercio, hoteles y restaurantes	50.110	54.059	3.949	7,88	2,06
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	14.234	13.897	-338	-2,37	-0,18
Intermediación financiera	2.869	2.742	-127	-4,43	-0,07
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	27.894	25.105	-2.789	-10,00	-1,46
Servicios comunales, sociales y personales	47.958	47.956	-3	-0,01	0,00

Actividad	2017				2018				2019	
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2.128	2.777	2.839	2.494	2.207	2.416	2.264	1.673	2.652	1.490
Explotación de Minas y Canteras	585	600	285	381	596	298	341	462	374	336
Industria manufacturera	28.009	27.014	28.995	30.192	28.823	30.904	32.464	29.957	27.266	26.837
Suministro de Electricidad Gas y Agua	1.655	2.120	2.158	2.062	2.008	1.855	1.800	2.308	2.145	1.838
Construcción	12.420	14.136	13.354	14.342	13.567	12.933	14.183	15.434	14.043	15.809
Comercio, hoteles y restaurantes	52.969	54.875	54.662	54.339	50.410	50.110	50.489	49.152	49.454	53.993
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	13.098	15.919	14.274	13.372	15.255	14.234	13.688	12.518	14.434	14.504
Intermediación financiera	3.081	3.069	3.168	2.854	2.511	2.869	3.447	2.451	3.359	2.875
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	25.433	24.799	27.527	26.507	26.857	27.894	22.527	24.540	20.548	23.450
Servicios comunales, sociales y personales	44.775	46.325	46.225	46.820	45.459	47.958	47.389	47.808	44.009	47.798
Ocupados Manizales	184.153	191.634	193.487	193.362	187.693	191.472	188.592	186.302	178.284	188.929

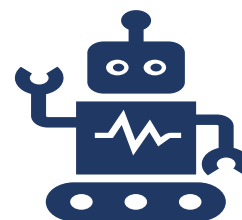
Informalidad laboral abril-junio 2019



Mercado laboral de los Call Centers en Manizales AM

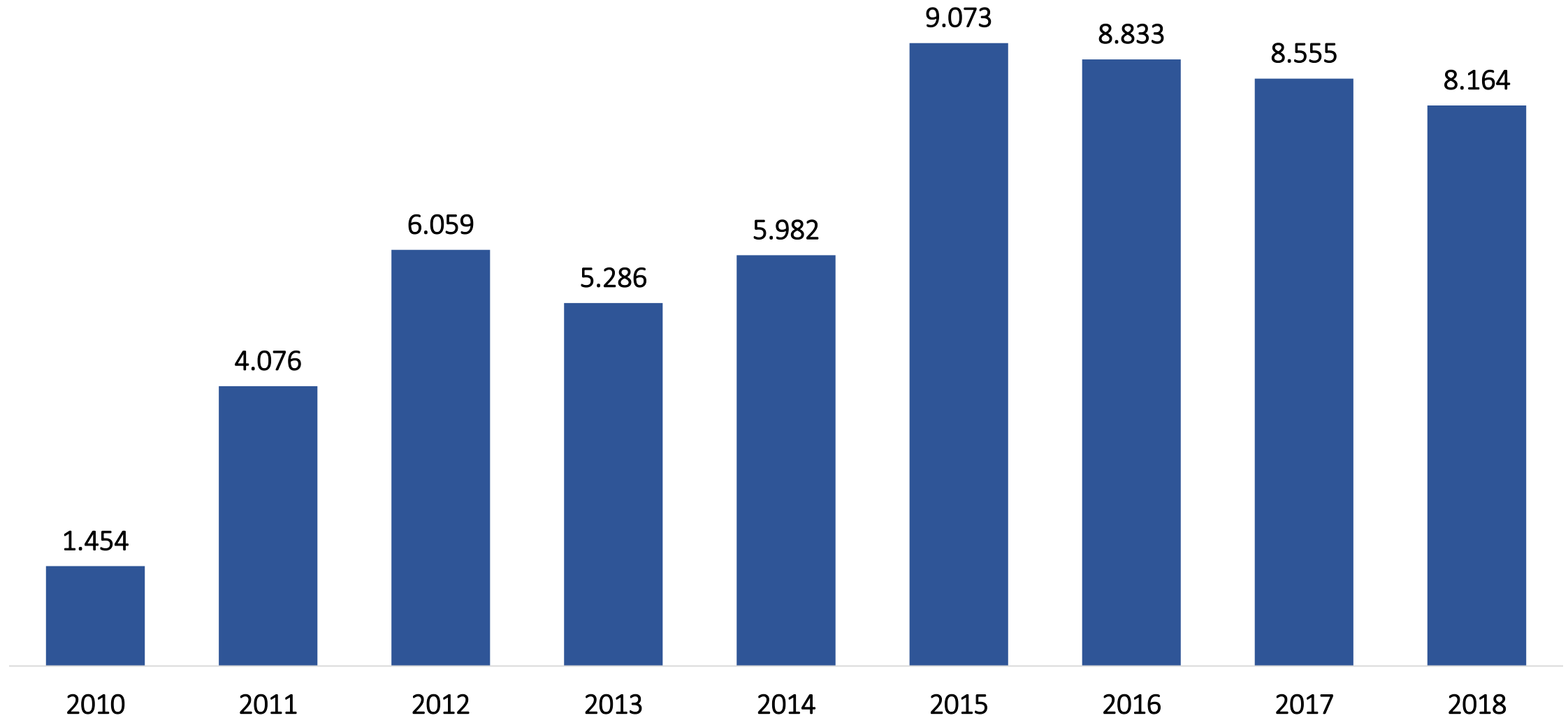
Dinámica de los Call Centers en Manizales

Con la Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE, se puede hacer una *aproximación* para determinar el total de ocupados en los Call Centers en el Área Metropolitana de Manizales. Se utiliza la actividad 7499 Otras actividades empresariales ncp, en la cual se encuentran en su gran mayoría los ocupados en Call Centers.

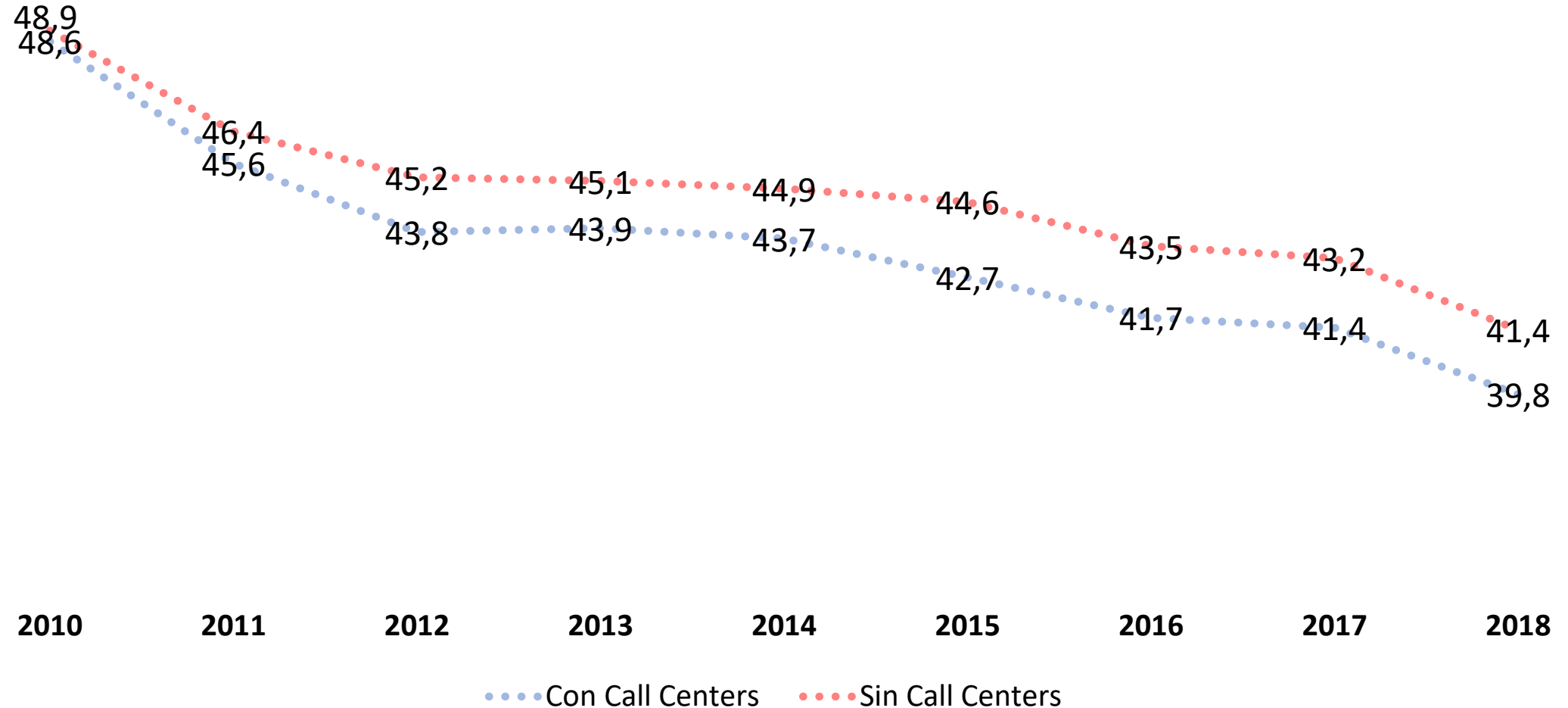


Se realizó un ejercicio el cual plantea dos escenarios del mercado laboral del Área Metropolitana de Manizales. El primer escenario el más pesimista consiste en partir de la base de que si los Call Centers no hubieran existido las personas ocupadas en estas actividades se convierten en desempleados. El segundo escenario consiste en partir del supuesto de que los Call Centers no existieron y simplemente se eliminan las personas ocupadas en esta actividad. Se calcularon las tasas de desempleo para ambos escenarios, los resultados muestran que los Call Centers han contribuido significativamente a mejorar los indicadores de empleo en la ciudad.

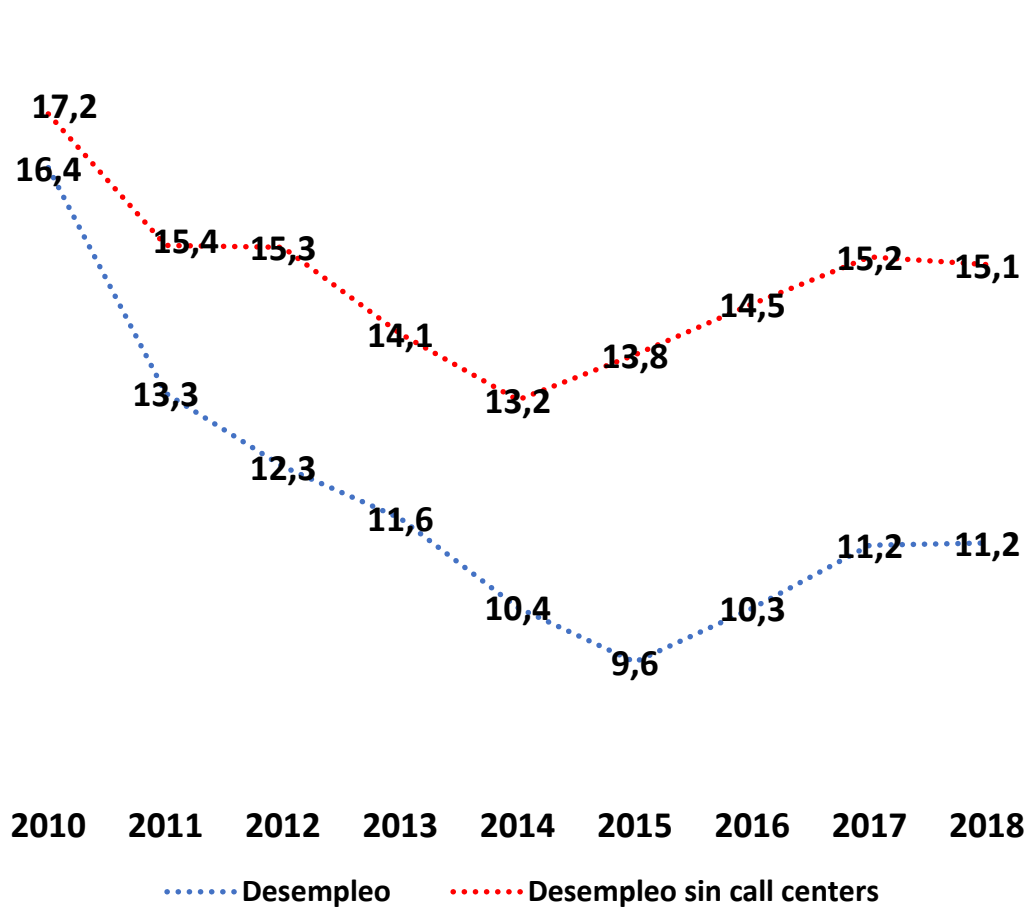
Total ocupados ciiu 7499 Otras actividades empresariales ncp (call center) 2010-2018



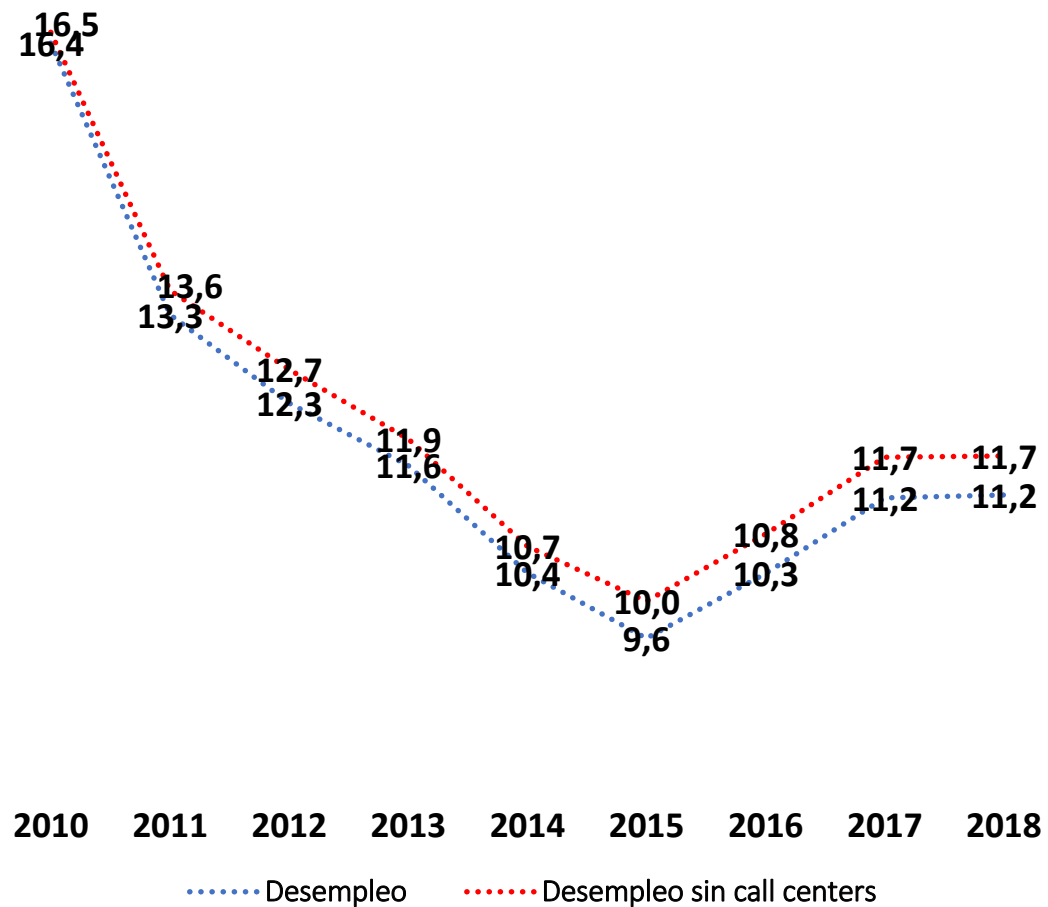
Informalidad 2010-2018



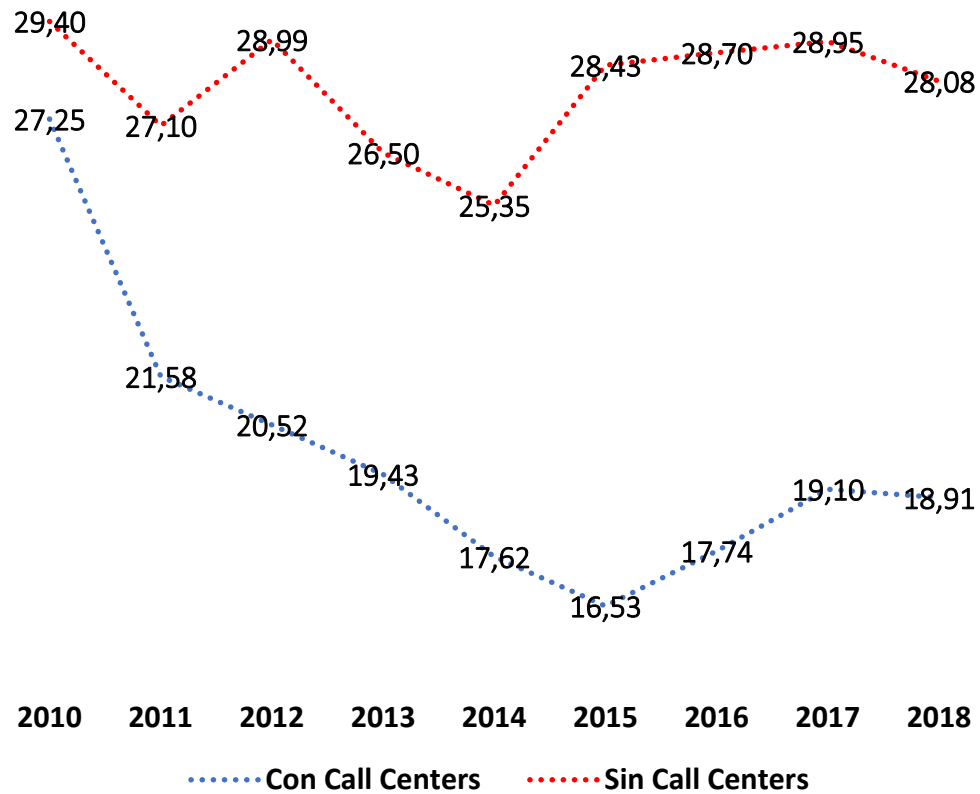
Escenario 1



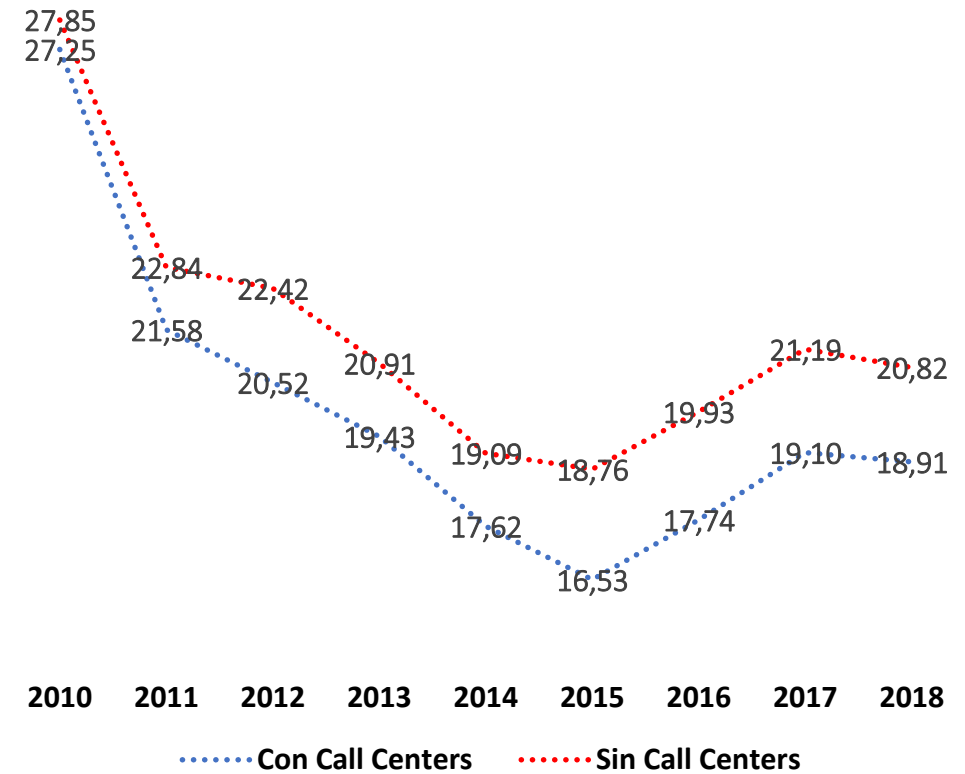
Escenario 2



Escenario 1

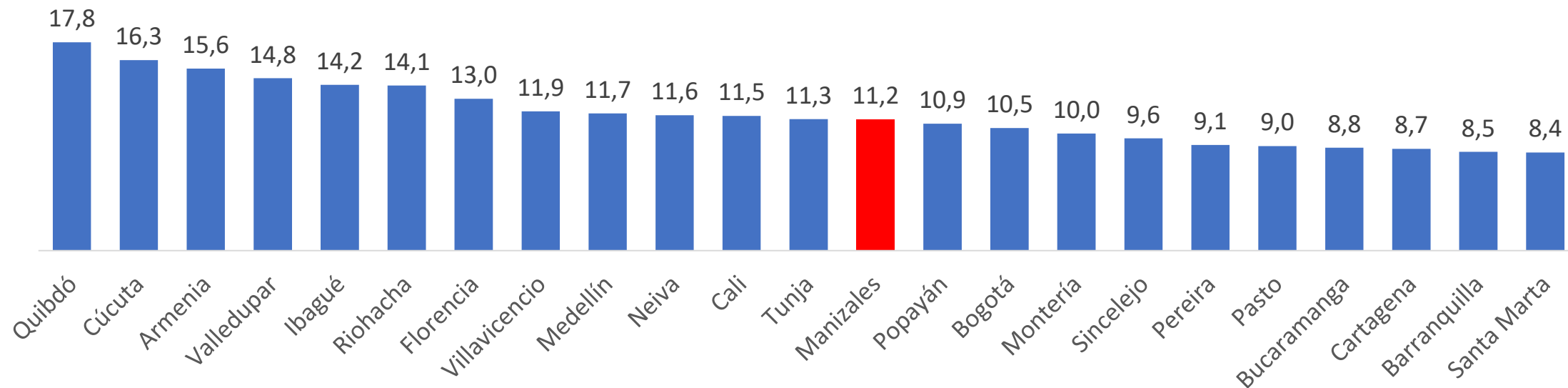


Escenario 2

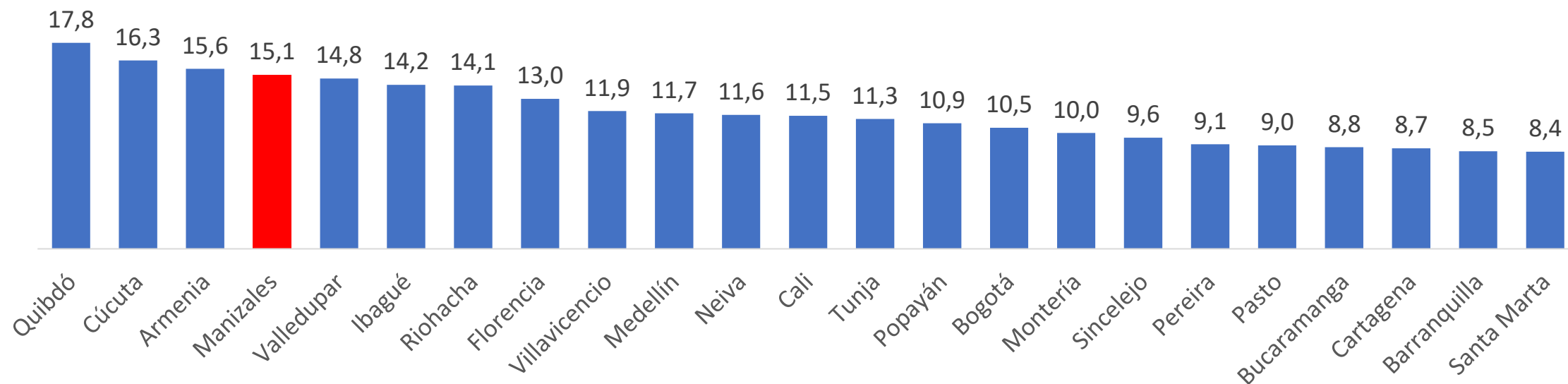


Desempleo 2018

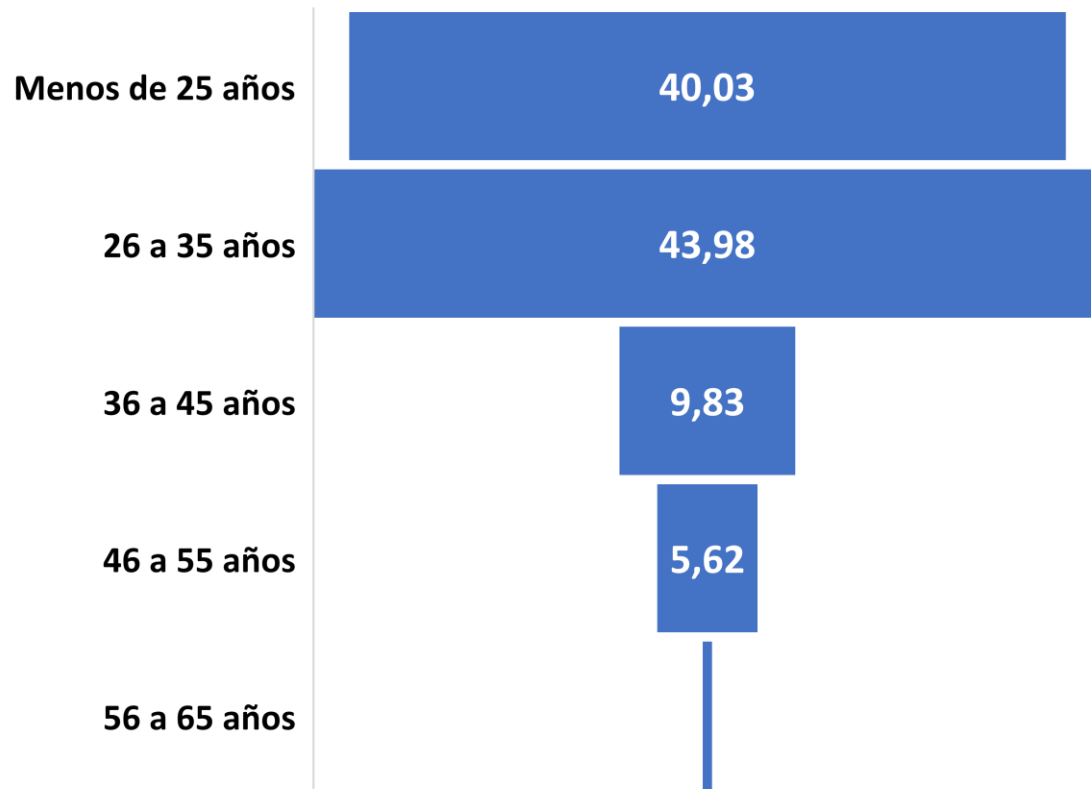
13



4

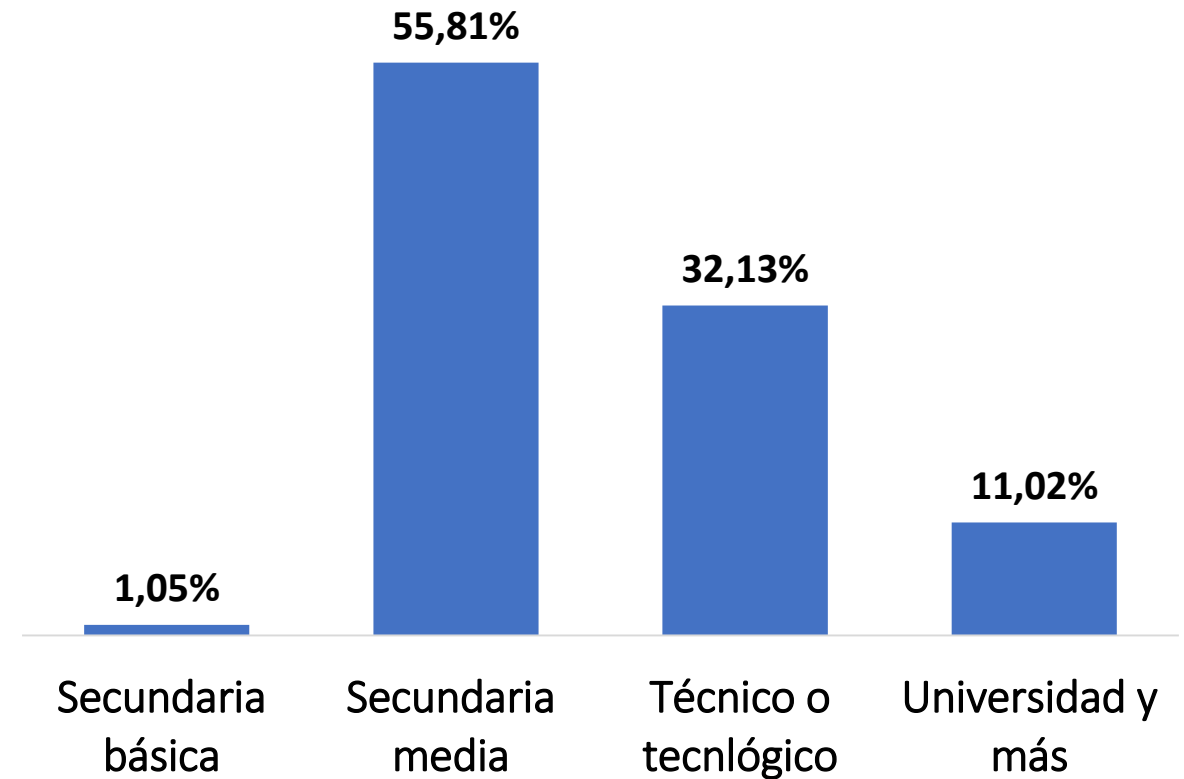


Edades enero-abril 2019



Aproximadamente el 84,28% de los ocupados en Call Centers tienen menos de 35 años.

Nivel educativo enero-abril 2019



La gran mayoría de ocupados en Call Centers son bachilleres, técnicos o tecnólogos.

- Manizales es la ciudad con la mayor proporción de ocupados en actividades relacionadas con Call Centers.
- Del total de ocupados en Call Center en Manizales un 41,25% son hombres y el 58,75% son mujeres.
- Un ocupado de Manizales que trabaja en Call Center tiene una edad promedio de 29,1 años. Para el caso de los hombres 30,5 años y las mujeres 28,8 años.
- En salario promedio en Manizales es de 1.020.714 pesos.

- Los Call Centers han sido indiscutiblemente generadores de empleo, en los últimos años en Manizales, incluso de acuerdo con la medición más reciente Manizales es la ciudad con la mayor proporción de ocupados en este tipo de actividades.
- Es un generador de empleo formal, Manizales ocupa el primer lugar en formalidad laboral.
- Se debe prestar atención en las tendencias modernas, especialmente en lo relacionado con el desempleo tecnológico (chatbots). *“El enfoque de los trabajadores en los Call Centers debe estar orientado hacia funciones que las máquinas no puedan realizar, como por ejemplo las habilidades blandas y demás actividades que implican relaciones de cercanía con otras personas”*